

HARMONOGRAM SZKOLENIA

Projekt „Przez aktywność do zatrudnienia” (POWR.01.02.01-24-0027/20)

Nazwa szkolenia	<u>„Pracownik ds. sprzedaży i obsługi klienta z elementami obsługi komputera”</u>		
Nazwa instytucji szkoleniowej	ŁĘTOWSKI CONSULTING Szkolenia, Doradztwo, Rozwój Mateusz Łętowski		
Czas trwania szkolenia	od	13.09.2021	do 23.09.2021
Miejsce realizacji szkolenia (dokładny adres)	online w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy ClickMeeting		

TERMINY ZAJĘĆ

DATA	GODZINY OD DO	IŁOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
MODUŁ SZKOLENIA: SPRZEDAŻ			
13.09.2021	8:30-15:00	8	Organizacja handlu w gospodarce rynkowej (2h) Przebieg sprzedaży detalicznej (4h) - obsługa terminala i kasy fiskalnej, - obieg dokumentacji handlowej Techniki sprzedaży produktów i usług (2h) - marketing - typologia klientów - badanie potrzeb klienta - sposób na trudnego klienta
14.09.2021	8:30-15:00	8	Techniki sprzedaży produktów i usług (3h) - marketing - typologia klientów - badanie potrzeb klienta - sposób na trudnego klienta Prowadzenie rozmów handlowych - sprzedaż telefoniczna i bezpośrednia (5h) - otwarcie rozmowy handlowej - autoprezentacja - język korzyści - rozmowa z sekretarką / decydem - zamknięcie sprzedaży - obawy telemarketera
15.09.2021	8:30-15:00	8	Nowoczesne techniki sprzedaży – sposoby pozyskiwania klientów (5h) - e-mail marketing - media społecznościowe - reklama, wyszukiwarki, polecenia itp. Komputer w pracy sprzedawcy (3h) - bazy danych, - dokumenty
16.09.2021	8:30-9:15	1	Komputer w pracy sprzedawcy (1h) - bazy danych, - dokumenty
MODUŁ SZKOLENIA: OBSŁUGA KLIENTA			





DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
16.09.2021	9:15-15:00	7	Typologia klientów (2h) Sposoby pozyskiwania klientów (2h) - Internet, media, telefon Zasady profesjonalnej obsługi klientów (3h) -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta
17.09.2021	8:30-15:00	8	Zasady profesjonalnej obsługi klientów (1h) -Skuteczne metody obsługi klienta -Moc aktywnego słuchania – jak uniknąć błędów komunikacyjnych: - Sposoby wzbudzania sympatii w trakcie obsługi klienta Budowanie pozytywnych relacji z klientem (4h) -Jak prezentować własne intencje oraz odkrywać intencje klienta i dzięki temu budować trwałe i satysfakcjonujące relacje - Jak zbudować wiarygodność i zaufanie w relacji z klientem Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania (3h) -Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta -Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami; -Co zrobić, gdy klient: -Jest roszczeniowy i wywiera presję -Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka -Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa -Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań
20.09.2021	8:30-15:00	8	Trudne sytuacje w relacjach z klientami i sposoby ich rozwiązywania (3h) -Skuteczne reakcje na zażalenia i niezadowolenie klienta -Obsługa klienta na „nie” - techniki zarządzania obiekcjami; -Co zrobić, gdy klient: -Jest roszczeniowy i wywiera presję -Jest agresywny – atakuje i używa obraźliwego języka -Jest „gadulą” – nie słucha i nie daje Ci dojść do słowa -Nie ma racji lub jest na „nie” do Twoich propozycji i rozwiązań Obsługa telefoniczna i bezpośrednia (5h) -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów, -Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu -Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon -Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie
21.09.2021	8:30-10:00	2	Obsługa telefoniczna i bezpośrednia (2h) -Jak przygotować się do rozmowy, by zrobić dobre wrażenie i zachęcić do współpracy - Decyzje zakupowe klientów, -Język korzyści - jak etycznie skierować klienta ku optymalnemu rozwiązaniu -Tajemnica ‘dostrojenia się’ do klienta przez telefon -Obsługa klienta za pośrednictwem e-maila - jak to robić profesjonalnie
MODUŁ SZKOLENIA: OBSŁUGA KOMPUTERA			





DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.	TEMAT- TREŚĆ ZAJĘCIA
21.09.2021	10:00-15:00	6	Zasady pracy z komputerem (2h) Praca w edytorze tekstów (4h) -edytor tekstu -sposoby edycji i formatowania tekstu -tworzenie pism -wstawianie do dokumentu tabeli i elementów graficznych -tworzenie dokumentów korespondencji seryjnej i drukowanie kopert drukowanie dokumentów
22.09.2021	8:30-15:00	8	Praca w edytorze tekstów (6h) -edytor tekstu -sposoby edycji i formatowania tekstu -tworzenie pism -wstawianie do dokumentu tabeli i elementów graficznych -tworzenie dokumentów korespondencji seryjnej i drukowanie kopert drukowanie dokumentów Wykorzystanie arkuszy kalkulacyjnych w pracy (2h) -arkusz kalkulacyjny -tworzenie i formatowanie arkusza kalkulacyjnego -wprowadzanie formuł obliczeniowych -praktyczne wykorzystywanie licznych funkcji Excela
23.09.2021	8:30-15:00	8	Wykorzystanie arkuszy kalkulacyjnych w pracy (8h) -arkusz kalkulacyjny -tworzenie i formatowanie arkusza kalkulacyjnego -wprowadzanie formuł obliczeniowych -praktyczne wykorzystywanie licznych funkcji Excela.
24.09.2021	8:30-15:00	8	Podstawowe zasady pracy w sieci i zasady bezpieczeństwa w sieci (4h) -obsługa Internetu -poruszanie się po Internecie, Poszukiwanie interesujących informacji na stronach WWW Poczta elektroniczna w pracy biurowej (4h) -korzystanie z poczty elektronicznej. -wykorzystanie poczty elektronicznej do przysyłania korespondencji biurowej
RAZEM		80	

TERMIN EGZAMINU:

DATA	GODZINY OD DO	ILOŚĆ GODZ.
24.09.2021	15:00-16:00	1

